

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية  
Naif Arab University For Security Sciences



# العلاقة العامة في الشرطة واثرها على جمهور السياح

العقيد محمد علي علي

الرياض

1412 هـ - 1992 م

# العلاقات العامة في الشرطة وأثرها على جمهور السياح

العقيد محمد علي علي<sup>(\*)</sup>

## العلاقات العامة في الشرطة

إن انشاء أقسام ووحدات للعلاقات العامة في الشرطة يعتبر خطوة على طريق تدعيم العلاقات وتوثيق الروابط بين جهاز الشرطة والجماهير التي تسعى الشرطة في المقام الأول الى خدمتها في مجالات عديدة أهمها: توفير الأمن والأمان لها، وحفظ الأمن العام والنظام بينها، وتوفير مناخ الطمأنينة والاستقرار لكل المواطنين.

والعلاقات العامة في سعيها الدائب لممارسة نشاطها في مجال تدعيم العلاقات والروابط بين الجماهير التي تتعامل مع الجهاز الذي تعمل به تعلم يقيناً أن الهدف الرئيس لنشاطها هذا هو الاسهام في تحقيق أهداف الجهاز عن طريق حث الجماهير على التعاون مع العاملين بالجهاز على الوصول الى هذه الأهداف في سهولة ويسر دون أية معوقات أو عقبات من جانب الجماهير، فالعلاقات العامة في

---

(\*) مدير العلاقات العامة. شرطة السياحة والآثار. جمهورية مصر العربية.

الشرطة مثلاً تسعى في المقام الأول الى حث الجماهير على التعاون مع الشرطة في كافة المجالات التي تمارسها الشرطة في مواجهة الجماهير والعمل الذي تمارسه الشرطة في مواجهة الجماهير يمكن تقسيمه الى نوعية رئيسين:

- خدمات تؤديها الشرطة للجماهير عن طريق ما تمارسه من عمل اداري مثل:

- استخراج جوازات السفر
- استخراج البطاقات الشخصية والعائلية.
- استخراج رخص تسيير السيارات ورخص القيادة.
- استخراج تصاريح العمل، وتراخيص السلاح، وغير ذلك من الوثائق التي تصدر عن الوزارة والأجهزة التابعة

ولكي تؤدي أجهزة وزارة الداخلية مهمتها في هذا المجال على الوجه الأكمل لابد من توافر أمرين:

الأول: أن يكون الجهاز الاداري قادراً على أداء الخدمات المطلوبة بكفاءة وبأكبر قدر من التسهيلات والتيسيرات، وهذا الأمر يمكن تحقيقه من خلال العملية الادارية التي تمارسها الأجهزة المختصة

الثاني: أن يكون المواطن الذي يتقدم للجهاز بطلب الخدمة: جواز السفر أو البطاقة أو الرخصة الخاصة بالسيارة أو السلاح الى آخره. ملماً بالاجراءات والمستندات الواجب التقدم بها للجهة المختصة للحصول على الخدمة المطلوبة ويترتب على عدم المامه بالاجراءات

والمستندات أن يتردد على الجهاز المختص أكثر من مرة وأن يقوم الموظف المختص باجراء عدة مقابلات غير منتجة مع هذا المواطن وتكون محصلة مثل هذه المقابلات أن يترسب اعتقاد خاطيء لدى بعض المواطنين أن الجهاز المختص سوف يسوف ويماطل في أداء الخدمة، هذا من جانب، ومن جانب آخر يجد الموظف المختص أن جانباً من وقته يضيع في عملية ارشاد المواطنين للاجراءات السليمة الواجب اتخاذها مما يؤثر على حماسه للعمل، كما أن هذه المقابلات غير المنتجة تؤثر على معدلات أدائه، وبالتالي لا يستطيع أن يحقق الهدف المطلوب منه دون أي تقصير من جانبه فيضيق ذرعاً بهذه المقابلات ويتكرر عملية ارشاد المواطنين الى ما يجب اتباعه ينعكس ذلك على أسلوبه في التعامل مع المواطنين، الأمر الذي يؤدي بالضرورة الى ترك انطباع سيء في نفوسهم.

لذلك لابد لجهاز العلاقات العامة أن يتولى هذه المهمة الارشادية باعتبارها اختصاصاً أصيلاً له، كما أنها تساهم في تخفيف العبء عن الموظف المختص تمكنه من أداء عمله بكفاءة، وبذلك تكون العلاقات العامة قد أسهمت بطريق غير مباشر في رفع مستوى الأداء والوصول به الى المعدلات المطلوبة، وغني عن البيان أن تخصيص أحد العاملين ممن تتوافر فيه الشروط المناسبة لمقابلة المواطنين وارشادهم وتوجيههم لما يجب عليهم أن يقوموا به للحصول على الخدمة التي يطلبونها في سهولة ويسر أمر سترك في نفوسهم انطباعاً طيباً.

هذا من الجانب الاداري في عمل الشرطة، أما الجانب الفني في عملها وهو يتمثل أساساً في:

- منع الجريمة .

- ضبط الجريمة .

فالشرطة تنهض عن طريق ممارسة عملها الاداري المتعلق بمكافحة الجريمة وهو وحده لا يكفي لأداء الدور على الوجه الأكمل لأن الجريمة في واقع الأمر هي محصلة نشاط ايجابي من شخص منحرف، ظروف مواتية لارتكاب الجريمة، قوامها سلبية المجني عليه في اتخاذ قدر مناسب من الحيطة والحذر لحماية شخصه وماله من النشاط الاجرامي للآخرين .

وضبط الجريمة: في واقع الأمر يتحقق من خلال نشاط ايجابي لأجهزة البحث الجنائي ومعاونة جادة وبناء من جانب كل مواطن اتصل علمه بالجريمة، أما أثناء التحضير لارتكابها، أو الشروع فيها، أو التنفيذ أو الهرب، أو التخلص من المتحصلات إن وجدت . من هذا نستطيع أن نقول: إن منع الجريمة تستطيع الشرطة فيه أن تتصدى للنشاط الاجرامي للشخص المنحرف من خلال عمليات الشرطة الإدارية المتعلقة بالدوريات، والحراسات ومراقبة الأماكن المشبوهة، ومراقبة المشبوهين، والحملات التفتيشية، واخضاع بعض التصرفات، أو ممارسة بعض المتهمين لترخيص ماسبق من الأجهزة المختصة كحيازة الأسلحة، وممارسة مهنة البواب، أو صانع مفاتيح الى آخره . بالاضافة الى التخطيط العلمي لمواجهة الظواهر الاجرامية، والنشاط الاجرامي، والامساك بزمام المبادأة في مواجهتها، واجهاض

مخططاتها، وضرب البؤر الاجرامية . والى غير ذلك من الاجراءات الشرطية المعروفة.

وهذه كلها أمور يمكن ممارستها من خلال العمل الاداري المبني على الأسس العلمية السليمة، والذي تمارسه الشرطة يومياً. أما حث المواطنين على التخلي عن سلبياتهم في مواجهة ما يحتمل أن يرتكب ضدهم من جرائم، وتعريفهم بأساليب ارتكاب الجرائم . فإنه يحتاج الى توعية وارشاد مستمر للجماهير من خلال وسائل الاتصال المختلفة وهذا يعتبر اختصاصاً أصيلاً للعلاقات العامة.

أما بالنسبة لضبط الجريمة فإنه اختصاص أصيل لأجهزة البحث الجنائي تمارسه من خلال التحريات وجمع المعلومات ومن خلال التعامل مع مسرح الجريمة بالوسائل العلمية الحديثة، وذلك عن طريق فحص الآثار المادية التي يعثر عليها بمكان ارتكاب الجريمة واستخلاص الأدلة والوصول الى النتائج التي تساعد أجهزة البحث في الكشف عن الجريمة وضبط مرتكبيها.

وأعتقد أن التعامل مع مسرح الجريمة لن يكتب له النجاح إلا اذا كان لدى المجني عليه أو من يحيطون به الوعي الكافي بأهمية هذا المكان بالنسبة لجهاز الشرطة، وهذا يتطلب منهم المعاونة في الحفاظ عليه بالصورة التي وجد عليها بعد ارتكاب الجريمة وعدم العبث بمحتوياته حتى لا تضيع الآثار المادية التي يمكن لأجهزة الشرطة التعامل معها وبالتالي يفقد مسرح الجريمة قيمته كعامل من العوامل التي تساعد على ضبط الجريمة، هذا عن واجب الشرطة فيما يتعلق

بضبط الجريمة، وغني عن البيان أنه لـ يكتب له النجاح مهما كانت الكفاءة التي تدار بها عمليات البحث إلا إذا تقدم كل مواطن اتصل علمه بالجريمة بأية صورة من الصور بما لديه من معلومات وقدمها الى أجهزة البحث الجنائي، فهذه المعلومات هي دعامة عملية التحريات التي تقوم بها الشرطة، كما أنها المصباح الذي يضيء لها الطريق الى كشف الغموض الذي يحيط بالجريمة وضبط مرتكبيها بعد ذلك. واذا كان جهاز الشرطة من خلال العمليات الادارية المتعارف عليها يستطيع تحويل أجهزة البحث الجنائي لضبط الجريمة بعد وقوعها، ويستطيع ذلك بأعلى قدر من الكفاءة اذا توافرت العناصر المتعارف عليها في علم الادارة لتحقيق هذا الغرض، فالأمر المؤكد أن حث الجماهير على الإدلاء بما لديهم من معلومات عن الجريمة لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال عمليات التوعية الناجحة وهو اختصاص أصيل للعلاقات العامة.

العلاقات العامة دعامة من دعائم العمل بالشرطة:

من كل ذلك نستطيع أن نقول إن العلاقات العامة للشرطة لها دور ايجابي وبناء في رفع مستوى الأداء في جهاز الشرطة في شتى المجالات وبصفة خاصة في المجالات التي تمارس فيها عملاً ادارياً أو فنياً متصلاً بالجماهير.

ودورها يمكن تحديده ببساطة بأنه العمل على التأثير في سلوك الجماهير في الاتجاه الذي يساعد الشرطة على أداء الخدمة المطلوبة منها أو أداء رسالتها في مجال مكافحة الجريمة. من ذلك نستطيع أن

نقول: إن العلاقات العامة في الشرطة تسعى الى أن تحصل من الجماهير على سلوك ايجابي يعاون الشرطة في أداء رسالتها لخدمة المجتمع.

وبعد ذلك كله نستطيع أن نثير السؤال التالي:

كيف تستطيع العلاقات العامة أداء رسالتها في مجال الشرطة؟

وللاجابة على هذا السؤال. لابد أن تكون تحت نظرنا الحقائق التالية:

- العلاقات العامة في الشرطة عليها أن تؤثر في سلوك الجماهير في الاتجاه الذي يساعد الشرطة على أداء رسالتها.

- انه ليس هناك أي تناقض بين رسالة الشرطة في المجتمع والجماهير. هناك لقاء في الهدف بين سلوك المواطن ورسالة الشرطة.

فالمواطن يسعى في حركته اليومية الى توفير أكبر قدر ممكن من الطمأنينة لشخصه ولمن يرعاهم والحماية لممتلكاته من أي اعتداء أو خطر

والشرطة تسعى الى توفير ذلك للمواطن. استجابة الجماهير للتعاون مع الشرطة أمر طبيعي طالما أن هناك تلاقياً في الأهداف، ولكن عادة لا يؤدي الانسان عملاً لصالح شخص آخر سواء كان هذا الشخص طبيعياً أو اعتبارياً إلا اذا كانت هناك ثقة متبادلة بين الطرفين حتى ولو كان يجمعها هدف مشترك واحد.



## كيف تكتسب الثقة؟:

الثقة لا تكتسب إلا من خلال التعامل اليومي ومن خلال الاختبارات والتجارب الشخصية، والمواطن يحثك بالشرطة عن طريق الاتصال بأجهزتها المختلفة لإنجاز أو طلب خدمة، وأيضاً من خلال السلوك الاجتماعي للعاملين بالشرطة في حياتهم اليومية كبشر لهم حياتهم وسلوكهم الاجتماعي الذي يتم في مواجهة الآخرين وتحت سمعهم وبصرهم. وعلى ذلك لكي تكتسب الشرطة ثقة المواطنين فيجب على كل فرد منها الالتزام:

- بسلوك وظيفي منضبط يترك خبرة سارة في نفس كل مواطن يتصل به في موقع العمل.

- بسلوك اجتماعي متفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي يعيش فيه حتى لا يكون سلوكه هو وأسرته فيه خروج عما يألفه الناس ويعتادون عليه في مجتمعهم، فينفرون منه أو يتقولون عليه بما ينال من هيئته وسمعته.

- وأود أن أوضح في هذا المجال أمراً هاماً على جانب كبير من الأهمية وهو أن البعض يعتقد أن أجهزة الاعلام تستطيع أن تخلق جو الثقة المطلوب بين الشرطة والجماهير، وهو اعتقاد خاطيء لأن أجهزة الاعلام تستطيع من خلال النشر أن تكسب الشخص الطبيعي أو الاعتباري مكانة اجتماعية معينة داخل المجتمع من خلال تكرار النشر عنه وإذاعة أخباره، أما الثقة فلا تكتسب إلا من التعامل والاحتكاك والتجربة

والدليل على ذلك ما نجده من ممثلي السينما ولاعبى الكرة البارزين، لاشك أن لهم مكانة اجتماعية من خلال انتشارهم في وسائل الاعلام المختلفة. أما ثقة الشخص بأي فرد منهم لا تتحقق إلا اذا كان يعرفه معرفة شخصية ويعرف خلقه وطباعه وعاداته وكلها أمور لا تتحقق إلا بالاحتكاك المباشر

وليس معنى ذلك أننا ضد انتشار أخبار الشرطة بأجهزة الاعلام اننا نؤيد هذا الاتجاه باعتباره وسيلة من وسائل كسب المكانة الاجتماعية للجهاز وللعاملين به، بالاضافة الى أنه اذا حسن أداء العاملين والتزموا بقيم وعادات المجتمع وتقاليدته فإن النشر سيتناول بالضرورة الايجابيات، وبذلك يساهم في كسب الثقة، بالاضافة الى أن النشر الموضوعي عن الجريمة وضبطها فيه ارشاد وتوعية للمواطنين الشرفاء ومن خلاله يتحقق عنصر الردع للمنحرفين.

كما أشير الى مسألة أخرى في هذا المجال وهي أنه لكي يتحقق السلوك الوظيفي المنضبط الذي يترك خبرة سارة في نفس المواطن الذي يتصل بجهاز الشرطة لابد أن تكون هناك ادارة على مستوى عال من الكفاءة تحقق هذا السلوك الوظيفي المنضبط ولا بد أن يكون هناك فهم متبادل وقدر من الانسجام بين العاملين بالجهاز بتأكيد عملية الانتماء بينهم وبين الجهاز الذي يعملون به، والعمل على رفع معنوياتهم حتى يستطيعوا أداء المطلوب منهم بكفاءة، وتسود العلاقات الطيبة بينهم وبين جماهير المتعاملين معهم.

## كيف تؤثر في سلوك الجماهير؟

أعتقد أنه بعد أن يكتسب الجهاز ثقة الجماهير وحبهم واحترامهم من خلال أدائه الجيد وسلوك العاملين به الذي يتمشى مع قيم وتقاليد وعادات المجتمع الذي يعملون به، يصبح التأثير في سلوك الجماهير في الاتجاه الذي يريده الجهاز سهلاً وميسوراً وتصبح الاستجابة من جانب الجماهير أمراً متوقفاً بل ومؤكداً في أحيان كثيرة.

والتأثير في السلوك يتحقق عن طريق عملية الاتصال بشقيها «الاتصال الشخصي ، والاتصال الجماهيري» .  
وسياتي الكلام عنها بالتفصيل لاحقاً.

اختصاصات وحدة العلاقات العامة بمراكز وأقسام الشرطة:

أولاً: بالنسبة للعاملين بالمركز أو القسم:

- ١ - إعداد نشرة أو كتيب عن دائرة المركز أو القسم موضحاً فيها حدوده الجغرافية وطبيعة وعادات وتقاليد السكان والنواحي الاقتصادية، وأهم الجرائم وأكثرها شيوعاً وأن يتضمن الكتيب تعريفاً بالأقسام الإدارية بالمركز أو القسم وبأشخاص القيادات الموجودة به وعناوينهم وأرقام هواتف منازلهم أو مكاتبهم وأية بيانات أخرى قد يرى من الضروري المام الضابط الجديد بها.
- ٢ - العمل على تدعيم العلاقات والروابط بين العاملين بالقسم أو المركز عن طريق تنشيط عملية المجاملات بينهم في المناسبات

### الاجتماعية المختلفة .

٣ - يعتبر مسئولاً عن عمليات الرعاية الاجتماعية والصحية للعاملين بالمركز ويكون حلقة الربط بينهم وبين أجهزة الوزارة المختصة بهذا الشأن عن طريق جهاز العلاقات العامة والانسانية بمديرية الأمن .

٤ - الاهتمام بتقديم كافة صور الدعاية الممكنة للصف والجنود سواء كانت صحية أو اجتماعية ، وذلك عن طريق تدعيم علاقاته بأجهزة الدولة المختصة والتي يمكن أن تسهم بصورة من الصور في تقديم بعض صور هذه الدعاية

٥ - يمكن التنسيق مع وحدة العلاقات العامة بالمديرية لاستغلال جهاز العرض السينمائي الموجود بها في عمليات الترفيه عن الجنود وأسرههم بإقامة عروض سينمائية لهم بأماكن مناسبة بالقسم أو بالمركز اذا أمكن أو بنوادي الشباب أو أية أماكن أخرى يراها ملائمة . كما أنه يمكنه استغلال هذه العروض السينمائية في تدعيم العلاقة بين الشرطة والجماهير ونقلها الى مقار نقط الشرطة بالمناطق البعيدة ودعوة الجماهير لمشاهدتها ، ويمكن بجانب الأفلام الترفيهية عرض بعض الأفلام الاعلامية التي تنتجها الوزارة .

٦ - يعتبر مسئولاً عن ادارة استراحة ضباط الشرطة الموجودين بدائرة المركز أو القسم واذا لم تكن هناك استراحة فعليه ايجاد المكان المناسب لاقامة الاستراحة وسوف تقوم ادارة العلاقات العامة من جانبها بتأثيرها بالأتاب المناسب .

- ٧ - متابعة ما يصدر عن الوزارة من مجلات ونشرات يهتم الضباط  
والعاملين الاطلاع عليها وتسير عملية الاطلاع بالشكل الذي  
تراه مناسباً.
- ٨ - متابعة سلوك العاملين بالمركز أو القسم مع الجماهير والتعرف على  
السلبيات التي تثير استيائهم وتوعية العاملين بتجنبها إما من  
خلال الدرس الأسبوعي بالنسبة للصف والجنود واما من خلال  
عقد لقاءات بين قيادة المركز أو القسم والعاملين به لتوعيتهم  
بالسلبيات وحفزهم على التمسك بالايجابيات .
- ٩ - التعرف على مشاكل العمل ومشاكل العاملين التي تؤثر على  
الروح المعنوية ودراستها للوصول الى أفضل الحلول لها وتقديمها  
لقيادة الجهاز لوضعها موضع التنفيذ اذا أمكن ذلك .
- ١٠ - دفع جميع العاملين بالقسم أو المركز على الالتزام بقيم وعادات  
وتقاليد المجتمع الذي يعيشون فيه باعتبار أن ذلك عملية مهمة  
لكسب ثقة المجتمع واحترامه
- ١١ - التعرف على الخدمات التي تؤديها المؤسسات الاجتماعية  
والاقتصادية الخاصة بأعضاء هيئة الشرطة وحثهم على  
الاشتراك فيها والاستفادة منها .
- ١٢ - التعرف على نشاط الوزارة في مجال الرعاية الاجتماعية والصحية  
وتحسين أوضاع العاملين واعلانها لهم ، باعتبار أن ذلك يؤدي  
الى تأكيد عملية الانتفاء بين العاملين والوزارة التي يعملون بها
- ١٣ - متابعة اتجاهات الرأي العام بين جميع العاملين بالمركز أو القسم  
وعرضها على قيادته للتصرف بشأنها وتصعيد ما تراه مناسباً  
للتصعيد منها .

ثانياً: بالنسبة للمتعاملين مع المركز أو القسم:

- ١ - إنشاء مكتب استعلامات بكل مركز أو قسم شرطة لارشاد المترددين الى أماكن تأدية الخدمة التي يطلبونها
- ٢ - تهيئة أماكن مناسبة لجلوس المترددين على المركز أو القسم في الأماكن التي يوجد بها تزاخم على طلب الخدمة.
- ٣ - متابعة أداء الخدمات الجماهيرية بمختلف المواقع للتعرف على السلبيات والايجابيات وعرضها على القيادة لكي تقوم بدورها في تسير عجلة العمل بانتظام وأطراد.
- ٤ - التعرف على ما قد يكون لدى المواطنين من شكاوى من العمل أو من العاملين والعمل على حلها حتى لا تصعد الى المستويات الأعلى.
- ٥ - وضع أسلوب مناسب للتعرف على ما قد يكون لدى المواطنين من اقتراحات لدفع عجلة العمل للأمام.
- ٦ - خلق خطوط اتصال قوية وفعالة بين العاملين بالمركز وجميع فئات الجماهير التي يتعاملون معها، وبصفة خاصة التربية والتعليم وعلماء الدين والهيئات السياسية والشعبية والصحة والتعرف على قادة الرأي ومراكز التأثير.
- ٧ - التعرف على السلبيات الموجودة في سلوك المواطنين التي من شأنها أن تعوق أمامهم فرص الحصول على الخدمة بالسرعة المطلوبة ووضع أسلوب مناسب لتوعيتهم بالمطلوب منهم للحصول على الخدمة.
- ٨ - التعرف على السلبيات الموجودة في سلوك المواطنين التي تعرضهم

للنشاط الاجرامي للآخرين، ووضع أسلوب مناسب لتوعيتهم لكي يأخذوا حذرهم من هذه السلبيات.

٩ - الجرائم التي تقع بإهمال كالحريق والاصابة الخطأ التي تمثل نسبة كبيرة جداً من العمل اليومي لأقسام الشرطة، ويمكن التقليل من هذه الجرائم بوضع أسلوب مناسب للتوعية تستخدم فيه دور العبادة والمدارس.

١٠ - التعرف على أهم اتجاهات الرأي العام عن القسم أو المركز والعاملين به، وعرضها على قيادة الجهاز وذلك باعتبار الرأي العام هو المرآة التي يرى فيها الجهاز نفسه. ويمكن عن طريق الحوار خلق صورة ذهنية طيبة لرجال الشرطة لدى الجماهير

١١ - انشاء جمعيات أصدقاء الشرطة من طلبة المدارس.

١٢ - وضع أسلوب أمثل لاستدعاء المواطنين من غير المتهمين لأقسام ومراكز الشرطة يتضمن كافة البيانات التي تتيح للمستدعي معرفة سبب استدعائه والشخص الذي سيتوجه اليه عند حضوره القسم.

ثالثاً: بالنسبة للمكان (أي المركز أو القسم):

١ - العناية بنظافة المكان وحسن مظهره.

٢ - توفير أماكن ملائمة به لجلوس المترددين اذا لزم الأمر

٣ - تزويده باللافتات التي توضح الأماكن المختلفة به على أن تكون

هذه اللافتات ذات غمط واحد بجميع أقسام ومراكز الشرطة

ويمكن للادارة العامة للامداد أن تؤدي دوراً بارزاً في هذا الشأن.

- ٤ - تزويد أماكن أداء الخدمات أو مكتب الاستعلامات بالمركز أو القسم باللائقات الإرشادية التي توضح كيفية أداء الخدمة على أن يكون ذلك موحداً بجميع المراكز والأقسام ويمكن لإدارة العلاقات العامة أن تؤدي دوراً بارزاً في هذا الشأن.
- ٥ - إنشاء مكتبة تحتوي على أهم الكتب والمنشورات التي يحتاج العاملون لها.

رابعاً: بالنسبة لأجهزة الدولة الأخرى والهيئات والمؤسسات الشعبية:

- ١ - التعرف على المناسبات التي يتم الاحتفال بها على المستوى القومي المحلي، ووضع أسلوب المشاركة فيها أو لتقديم التهئة بـ(يوم المعلم . يوم الطبيب، يوم القضاء).
- ٢ - في يوم الشرطة يوضع أسلوب لحث الهيئات على المشاركة فيه واتخاذ أداة من أدوات تدعيم العلاقة بين الشرطة والجماهير.

الشروط الواجب توافرها في رئيس وحدة العلاقات العامة:

- ١ - أن يكون من رتبة مناسبة رائد على الأقل.
- ٢ - أن يكون لديه الرغبة في أداء هذا العمل.
- ٣ - الحصول على دورة تدريبية في مجال العلاقات العامة
- ٤ - أن يكون من المشهود لهم بحسن الخلق وسعة الصدر.
- ٥ - أن يتفرغ لأداء هذا العمل.
- ٦ - أن يتبع المأمور مباشرة أو رئيس المصلحة.



- ٧ - أن يكون حسن المظهر  
٨ - أن يكون لديه القدرة على صياغة وبلورة الأفكار وعرضها على الآخرين بأسلوب واضح وسهل.  
٩ - أن يكون واسع الاطلاع والثقافة لأن ذلك يمكنه من مخاطبة كافة المستويات.

الموضوعات والمعارف التي يجب أن يلم بها ضابط العلاقات العامة:

من اجل اعداد ضابط العلاقات العامة الاعداد الأمثل للنهوض بمسئوليته، يراعى المامه بمايلي:

- ١ - مادة العلاقات العامة.
- ٢ - علم النفس الاجتماعي.
- ٣ - العادات والتقاليد وأثرها على سلوك الفرد.
- ٤ - العلاقات العامة والادارة.
- ٥ - العلاقات العامة للشرطة.
- ٦ - عملية الاتصال بشقيها الشخصي والجماهيري.
- ٧ - الرأي العام.
- ٨ - تنظيم الادارة العامة للعلاقات بشقيها العلاقات العامة والانسانية.
- ٩ - وحدات العلاقات العامة والانسانية بالمديريات والمصالح وعلاقتها بالوحدات بالمراكز والأقسام.
- ١٠ - كيفية اجراء دراسة للبيئة وتقديمها مطبوعة.
- ١١ - فن مخاطبة الأفراد والجماهيري في اللقاءات الشخصية والندوات.

١٢ - المراسم وقواعد الاستقبال وتنظيم المناسبات الرسمية والحفلات.

## الرأي العام والعلاقات العامة

الرأي العام هو الفكرة السائدة بين جماعة من الناس عن قضية من القضايا أو مسألة من المسائل العامة التي تثير اهتمامهم أو تتعلق بمصالحهم، ويدور حولها النقاش والجدل في وقت من الأوقات. ولكي يكون رأي عام:

- يجب أن يكون هناك جماعة من الناس.
- أن تكون هناك قضية من القضايا أو مسألة من المسائل العامة ويثور حولها النقاش والجدل.
- أن تكون هذه القضية أو المسألة ذات صلة بمصالح هذه الجماعة أو على الأقل تثير اهتمامها.

### أهمية الرأي العام بالنسبة للعلاقات العامة:

يعتبر الرأي العام حجر الزاوية في ممارسة العلاقات العامة. لأن العلاقات العامة كما تعرف تهدف الى كسب ثقة الجماهير والتأثير في سلوكهم في الاتجاه الذي يخدم أهداف العمل الذي تمارسه أو تقوم به.

فالعلاقات العامة في الشرطة تسعى الى الحصول على تأييد الجماهير والحصول على رضاها وكذلك دفع الجماهير الى الالتزام بأنواع معينة من السلوك تساعد الشرطة على أداء رسالتها.

فالشرطة تطلب من المواطنين الالتزام بقواعد النظام العام واحترام القانون بحيث لا يصدر منهم أي سلوك فيه اخلال بالنظام أو فيه خروج على القانون، وإذا تفاقمت المسائل وأطرد خروج المواطنين على قواعد النظام العام ومخالفة القانون قد تجد الشرطة نفسها في النهاية عاجزة عن مواجهة الأمور غير قادرة على النهوض بمسئولياتها لذلك تحرص الشرطة على حث الناس على الالتزام بالسلوك الذي يتفق مع النظام ومع نصوص القانون.

ولكي يقدم المواطن على أنواع السلوك هذه التي تريدها منه الشرطة لابد أولاً أن يكون مقتنعاً برجال الشرطة، وأن يكون الجهاز كله موضع ثقة واحترام اذ أن المرء لا يمكن أن يقدم على التعاون الآ مع من يجبههم ويحترمهم

ولكي تحصل الشرطة على حب الجماهير واحترامها يجب أن تعمل على خلق رأي عام مؤيد لها بين الجماعات والأفراد. فعندما ندعو الفرد الى التعاون مع الشرطة فإنه سيبحث في عقله عن الفكرة السائدة لديه عن هذا الجهاز فإذا كانت طيبة وكان الجهاز موضع ثقة واحترام فإنه سيقدم على التعاون معه وإذا كانت الأوضاع عكس ذلك فإنه سيرفض فكرة التعاون من أساسها، لذلك نجد أن الرأي العام يلعب دوراً كبيراً في مجال العلاقات العامة

وإذا كان الأمر كذلك فلن نكون مبالغين اذا قلنا أن العمل بالعلاقات العامة يبدأ باستطلاع الرأي العام ، أي بالتعرف عليه وذلك من خلال واحدة أو أكثر من الطرق الآتية:

## ١ - طريقة الاستقصاء أو المنهج الاحصائي:

وهي طريقة معقدة ومكلفة نوعاً ما لا يستطيع القيام بها إلا المتخصصون في مثل هذه العمليات، وهي تعتمد على المنهج الاحصائي وعلى توجيه أسئلة معدة اعداداً خاصاً تدور حول الموضوع المطلوب معرفة الرأي حوله، ويعتمد نجاح هذه الطريقة على أسلوب اعداد بطاقات استطلاع الرأي العام وصياغة الأسئلة التي تتضمنها ومقدرة القائمين والمشرفين على عملية الاستقصاء على توجيه الأسئلة وجمع الاجابات عنها.

كما أنها تعتمد على اختيار بعض الأفراد من الجمهور توجه اليهم هذه الأسئلة وهو ما يطلق عليه اسم العينة، ويشترط في هذه العينة أن تكون ممثلة للمجتمع تمثيلاً دقيقاً حتى يمكن تعميم النتائج على المجتمع ككل وبعد ذلك يقوم الباحث بتجميع البيانات وتحليلها وتبويبها واستخلاص النتائج المطلوبة منها.

## ٢ - طريقة تحليل المضمون:

تقوم هذه الطريقة على أساس تحليل مضمون ما ينشر أو يذاع بوسائل الاعلام المختلفة وخاصة الصحف، ويجب أيضاً عدم اغفال ما يقوله قادة الفكر في المحاضرات والندوات واللقاءات الجماهيرية ولما يسيرونه هؤلاء من أفكار تحتويها صفحات الكتب.

ويدخل تحت هذا الأسلوب طريقة تحليل البريد الوارد للمنظمة سواء كان من قبيل الشكوى أو من قبيل الشكر. فجهاز

الشرطة الذي يؤدي عمله بجد واخلاص يكسب احترام المواطنين وتقديرهم. وتكثر الخطابات التي تحمل الشكر الموجه اليه، وعلى العكس نجد أن جهاز الشرطة الذي لا يتسم عمله بالجدية والاخلاص يثير استياء الجماهير وتكثر شكواهم منه.

٣ - طريقة الملاحظة:

وهو أسلوب قديم معروف يمارسه الأفراد في حياتهم العادية لأن الانسان بفطنته يستطيع أن يستشعر اتجاهات الجماهير نحو قضية معينة أو شخص معين، ويعتبر استطلاع الرأي العام عن طريق الملاحظة من أهم وسائل استطلاع الرأي العام وأبسطها وأقلها تكلفة وهي تقوم على أساس الاتصالات الشخصية التي يجربها الفرد العادي خلال ممارسته لعمله اليومي وحياته الاجتماعية العادية.

ويقوم المكلفون باستطلاع الرأي العام عن طريق الملاحظة بالتنقل بصفة مستمرة بين الجمهور في المؤسسات الجماهيرية بصفة خاصة، ويجب اختيارهم من فئات يألفها الناس ولا يجمون عن التكلم معها

ويقومون بتدوين الآراء التي يستمعون إليها دون أن ينسبوا الى أصحابها لأن المهم هو الرأي وليس صاحب الرأي. وبعد ذلك تجرى عليه مراجعة وتصفية ماتم تجميعه من تقارير لنخرج بتقرير موحد عن اتجاهات الرأي العام بالنسبة للقضية التي أجري الاستطلاع بشأنها.

## استطلاع الرأي العام وصلته بالعلاقات العامة:

بعد أن يتم التعرف على الرأي العام بوحدة أو أكثر من الطرق  
الموضحة آنفاً نجد أن المحصلة عادة تكون أحد أمرين:

- الرأي العام يؤيد المنظمة

- الرأي العام يعارض المنظمة.

وبالطبع لن نتعرض لحالة الجماهير ذات الطابع السلبي الذي  
لا يؤيد ولا يعارض لأنه في هذه الحالة يكون بعيداً عن العمل  
بالمنظمة ولا يهتم بها وان كان من الواجب ألا تترك هذه الجماهير ذات  
الطابع السلبي بل يجب أن يداوم الاتصال بها لكسب ثقتها وودها  
وأن يخلق لديها رأي عام مؤيداً للمنظمة.

أما بالنسبة للرأي العام المؤيد. فلا بد أيضاً أن نهتم به  
وندرسه للتعرف على الأسباب التي أدت الى وجوده، وعادة سنجد أن  
الرأي العام المؤيد كان نتيجة للكثير من الايجابيات أي الأعمال  
الجيدة التي أثرت في هذه الجماهير وجعلتها تشعر بولاء العاملين  
بالمنظمة للمصلحة العامة وفي هذه الحالة يجب تدعيم هذه الايجابيات  
وتطوير العمل وتحسينه.

أما الرأي العام المعارض فلا بد أن نقوم بإجراء دراسة واعية له  
بهدف التعرف على الأسباب التي أدت الى ظهوره وغالباً ما يتكون  
الرأي العام المعارض لأحد سببين رئيسيين:

١ - التصرفات الخاطئة من جانب العاملين بالمنظمة التي تثير استياء  
الجماهير.

٢ - الفهم الخاطيء من جانب الجماهير لبعض تصرفات المنظمة .  
ففي الحالة الأولى يجب أن تحدد هذه الأخطاء والأسلوب  
الأمثل لمعالجتها وتلافيها، ونحث العاملين بالمنظمة على تجنبها وعدم  
الاقدام عليها.

أما بالنسبة للفهم الخاطيء من جانب الجماهير لبعض  
تصرفات المنظمة ففي هذه الحالة يجب التعرف على هذه التصرفات  
وتحديدها أيضاً ومعرفة الأسباب التي أدت الى فهمها فهماً خاطئاً من  
جانب الجماهير ومحاولة اصلاح هذا الفهم الخاطيء عن طريق  
الاتصال بالجماهير وشرح هذه التصرفات لها وتصويب المعلومات  
الخاطئة التي قد تكون وصلت الى أذهانهم وأدت الى استيائهم .  
مما سبق يتضح أن الرأي العام هو المرآة التي ترى فيها المنظمة  
نفسها في أذهان الجماهير، وعلى ضوء الصورة التي تتضح لها من  
عمليات استطلاع الرأي العام تقوم العلاقات العامة بتقديم المشورة  
لقيادة المنظمة لتغير من سلوكها وسلوك المنظمة وسلوك العاملين بها  
على النحو الذي يتفق والاتجاهات السديدة لفكرة الجماهير  
واتجاهاتها، أي الاتجاهات الرشيدة للرأي العام بحيث تكون  
المحصلة في النهاية انطباع حسن تتركه المنظمة لدى كل من يتعامل  
معها وبالتالي رأي عام مؤيد لها وللعاملين بها .

كيف تستطيع العلاقات العامة تحقيق أهدافها؟

العلاقات العامة تسعى الى التأثير في الجماهير بهدف:

١ - خلق صورة طيبة في أذهان المواطنين .

٢ - التأثير في سلوك الجماهير في الاتجاه الذي يخدم أهداف المنظمة .  
ولكي تحقق العلاقات العامة أهدافها هذه يجب أن يكون كل ما يصدر عنها وعن العاملين بها من تصرفات وأقوال وأفعال أثناء ممارسة العمل اليومي تتفق والصالح العام .

ولما كانت المنظمة والعاملون يؤدون عملهم عادة تحت سمع وبصر الجماهير لأن الكثير من المواطنين تربطهم بهذه المنظمة أو تلك مصالح معينة، وعليه فهم على احتكاك مستمر مع المنظمات والعاملين بها، بل هناك بعض المنظمات مثل الشرطة يجب على المنظمات أن تحث العاملين فيها على الالتزام بقواعد السلوك المقبولة من المجتمع، أي تلك القواعد التي لا تتنافى وقيمه وعاداته، وأن يؤدي كل منهم عمله على أكمل وجه حتى يتركوا صورة طيبة لهم وبالتالي للمنظمات التي يعملون بها في أذهان الجماهير وهذا الأسلوب في الاتصال بالجماهير هو ما يطلق عليه اسم التكيف مع البيئة، وستحدث عنه فيما بعد .

وبجانب أسلوب التكيف مع البيئة كوسيلة من وسائل تحقيق أهداف العلاقات العامة يأتي أسلوبان آخران هما:

- الاتصال الجماهيري .

- الاتصال الشخصي .

وهنا نتحدث عن هذه الوسائل:

أولاً: التكيف مع البيئة:

عملية التكيف مع البيئة تعتبر من الوسائل التي تستطيع



العلاقات العامة عن طريقها كسب ثقة وتأييد الجماهير وهي عملية يجب أن يسهم فيها كل العاملين بالمنظمة من القاعدة الى القمة ويقصد بالتكيف مع البيئة الالتزام بعبادات وتقاليد المجتمع الذي تمارس فيه المنظمة عملها.

ففي المجتمعات الريفية تكون المكانة الاجتماعية لكبار السن من ذوي المكانة الاجتماعية، وتلعب المجاملات في المناسبات المختلفة دوراً كبيراً في خلق جو الألفة بين الأفراد، وهذا يلقي على العاملين في هذه المجتمعات عبء الالتزام بتقاليدها وقيمها ويستلزم ذلك:

- ١ - الامام بواجبات الوظيفة
- ٢ - قدر رفيع من السلوك.
- ٣ - العدل وعدم الانحياز
- ٤ - الأدب واللباقة في الحديث.
- ٥ - الأداء الجيد للعمل.
- ٦ - السرعة والايجابية في أداء العمل.
- ٧ - تطبيق القوانين واللوائح بروح انسانية.
- ٨ - المظهر اللائق أثناء العمل.

ثانياً: الاتصال والعلاقات العامة:

الاتصال عملية يقصد بها تبادل الأفكار والمعلومات بقصد الاقتناع والاقناع وهو أداة الانسان للمشاركة في المجتمع الذي يعيش فيه، وعن طريق عملية الاتصال يتعامل الانسان مع غيره من بني

جنسه . والهدف الأساسي من عملية الاتصال هو نقل معلومات معينة الى انسان آخر بقصد التأثير في أفكاره ومعتقداته وبالتالي في سلوكه، ويتم الاتصال بين الأفراد من خلال نمطين رئيسين من أنماط الاتصال هما:

- الاتصال الشخصي .

- الاتصال الجماهيري .

أولاً: الاتصال الشخصي:

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم بين انسان وآخر في اللقاءات المباشرة وجهاً لوجه . ففي هذه اللقاءات يستطيع أن ينقل للآخرين وجهة نظره ويناقشهم فيها ويستمع الى ملاحظاتهم ويدور بينهم حوار تكون محصلته في أغلب الحالات اقناع أحد طرفي الحوار بوجهة نظر الطرف الآخر .

ويمتاز الاتصال الشخصي بأنه قوي التأثير ويستطيع كل طرف من أطراف عملية الاتصال أن يتابع أثر حديثه على الآخر

ثانياً: الاتصال الجماهيري أو الاعلامي:

وهو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيري أو الاعلامي كالاذاعة والتلفاز والصحافة، ويقصد بالصحافة الكلمة المطبوعة عموماً، حيث يلحق بها الكتاب والنشرات والملصقات وغيرها والسينما والمسرح والمعارض، والاتصال الجماهيري أوسع انتشاراً من الاتصال

الشخصي ولكنه أقل تأثيراً لأن القائم بالاتصال لا يستطيع متابعة أثر الرسالة التي نشرها من خلال وسائل الاعلام في عقول الجماهير التي استقبلتها «رجع الصدى» الا من خلال اجراء بعض عمليات استطلاع الرأي حول الرسالة ومضمونها أو متابعة ردود الفعل الخاصة بها من بريد القراء أو في التعليقات التي تنشر حولها بوسائل الاعلام أيضاً، مع عدم اغفال ما يدور حولها من مناقشات بين الجماهير.

ولكي يحقق الاتصال أهدافه لابد من الاعتماد أساساً على الاتصال الجماهيري أو الاعلامي لتحقيق الانتشار المطلوب للموضوع المطلوب توصيله للجماهير مع الاهتمام بالاتصال الشخصي لتأكيد المضمون في عقول الجماهير وتحقيق التأثير المطلوب. من كل ما تقدم نستطيع القول إن العلاقات العامة تبدأ بالسلوك الوظيفي المنضبط والسلوك الاجتماعي السوي الذي يجب أن يلتزم به كل فرد من العاملين بالمنظمة ومن خلالها تتأكد ثقة المواطنين في الجهاز والعاملين به وتتكون بهم صورة مشرفة في عقول جمهور المتعاملين مع المنظمة

تستطيع أجهزة العلاقات العامة بعد ذلك أن تستغل الايجابيات التي حققتها المنظمة من خلال السلوك الوظيفي المنضبط والسلوك الاجتماعي السوي في تأكيد الصورة الذهنية الطيبة في عقول الجماهير من خلال عملية الاتصال بشقيها الشخصي والجماهيري، وفي نفس الوقت أيضاً تستطيع أن تحث الجماهير على الالتزام بقواعد السلوك التي تساعد المنظمة على أداء عملها في سهولة

ويسر وبذلك يطرّد نجاحها وتقدمها وازدهارها.

العلاقات العامة في شرطة السياحة وأهميتها بالنسبة للسياح:

أنشئ في شرطة السياحة قسم العلاقات العامة وذلك لأول مرة عام ١٩٧٦م، ويختص القسم بتقديم كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة للسياح والمترددین على الإدارة وبحث مشكلاتهم وتوجيههم الى أقسام الإدارة المختصة بمشكلاتهم. كما يختص القسم بوضع خطة للإعلام والعلاقات الانسانية والتوعية الثقافية في مجال الإدارة والاشراف على تنفيذها، وذلك بالتعاون مع ادارتي العلاقات العامة والانسانية بالوزارة ومن ذلك:

- ١ - اعداد خطة العلاقات العامة والاعلام الخاصة بالادارة العامة والاشراف على تنفيذها.
- ٢ - تنظيم عملية الاستعلامات واستقبال المترددین على الإدارة العامة وارشادهم والرد على استفساراتهم.
- ٣ - الاعداد للاجتماعات والمؤتمرات التي تعقد بالادارة بالتعاون مع الأجهزة المعنية
- ٤ - اعداد برامج الزيارات الرسمية للإدارة العامة ومتابعة تنفيذها
- ٥ - الاعداد للتسجيلات الاذاعية والتلفازية والمؤتمرات الصحفية التي تبرز جهود شرطة السياحة في مجال تأمين السياح والمناطق السياحية والأثرية
- ٦ - تقديم الهدايا الرمزية للسياح في حالة اصابة أحدهم أو وجوده بأحد المستشفيات.

٧ - تقديم بعض الهدايا الرمزية للسياح المترددين على الادارة.  
٨ - توثيق الصلة بين شرطة السياحة والسياح بتعريفهم بدور شرطة السياحة، وأن الادارة تعمل من أجل راحتهم طوال فترة اقامتهم بالبلاد.

٩ - اعداد خطة الرعاية الاجتماعية والصحية للعاملين بالادارة.  
١٠ - تنمية الوعي الثقافي والقومي لدى العاملين بالادارة.  
وقيام قسم العلاقات العامة بتقديم كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة للسياح يعمل على بث الثقة والطمأنينة في نفوس الزائرين للبلاد وشعورهم دائماً بالأمن وأن هناك جهازاً متخصصاً في وزارة الداخلية يسهر على راحتهم، كل ذلك يؤدي في النهاية الى تنشيط السياحة والحركة السياحية فالسائح يهتم في المقام الأول أن يشعر بالأمن والأمان لأن ذلك يعتبر العامل الأول في تنشيط السياحة